

便利店收银员和服务员哪个累 收银员的 实习心得体会(优秀8篇)

每个人都曾试图在平淡的学习、工作和生活中写一篇文章。写作是培养人的观察、联想、想象、思维和记忆的重要手段。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的范文吗？以下是小编帮大家收集的优秀范文，欢迎大家分享阅读。

便利店收银员和服务员哪个累篇一

一眨眼的时间，三年的中专生活即将结束，我的心情此刻越来越复杂，因为有太多的不舍，舍不得学校的每位老师，舍不得三年来朝夕相处的同学，舍不得学校的每一角、每一草。

在我们即将毕业前，我们有为期三个月的实习生活。我找到了位于**市**路的**宾馆。里面的叔叔、阿姨都非常照顾我，交给我的任务是前厅的收款服务。我在待客人的过程中时刻保持着微笑，把自己最好的状态展现给客人，当客人前来办理结账手续时，我都礼貌地问清房号，然后找出客人账单，并询问客是否有刚发生的款项，如有我会检查这些款项是否已计入总账；接下来向客人报出累计清费金额，客人如无异议，便开出总账单，按已约定的付款方式向客人收款，并把总账单交给客人一份，然后对客人道别。接下来我将把客人的登记表、离点单等各种凭证汇总归类交给夜间审计员审核，汇入客史档案卡，然后通知接待处更改房态。

在我正式实习之前，专门指导我的阿姨也可以说老师，教给我前厅管理的各方面知识，我努力的听，努力的记。她说，当客人走进一家饭店时，首先给其留下印象的是这家饭店特有的一种氛围，这种氛围就是宾馆饭店的前厅气氛。前厅气氛体现了一家宾馆的风格和特色，也体现着宾馆管理者的管理理念。随着宾馆业的发展，客人经济承受能力和素质的提高，宾馆的气氛越来越被客人所看见。前厅气氛通常指大厅

的环境气氛和前厅服务气氛两个方面。大厅的环境气氛是指宾馆大厅内的各种设施设备、布局和装饰布置所体现的品位与各不相同的风格，以及清洁保养程度带给客人的不同感受。而前厅的服务气氛是通过前厅员工的主动、热情、耐心、周到和恰到好处的服务，给客人营造的一种宾至如归的氛围，主要由前厅员工的仪表仪容，礼貌礼节，语言举止，待客态度以及知识技能等因素构成。在很多时候，关系到客人去留的因素之一就是宾馆的服务气氛是否浓厚。前厅都通常是客人接触最多的部门，也是饭店首先和最后为客人提供服务的部门，其服务的优劣直接影响着客人对宾馆的最后印象。前厅是宾馆通过提供给客人满意的服务，赢得忠诚客人的关键环节之一。前厅常被称为宾馆的信息中心；其所提供的信息的准确性和及时性直接影响着宾馆的决策。也影响着其他部门的服务质量的优劣，因为建立一个畅通的信息网络和有效的沟通渠道是前厅管理的一个重要目标；最终目标是取得良好的经济效益和社会效益，这也是前厅管理的最终目标。

指导老师还告诉我，如果碰到投诉和遇到刁难的客人应该怎么做，我仔细的听着，投诉的原因不外乎这几点，对服务不满，对设施设备不满。由于突发事件造成客人不便而引起投诉等其他种种特殊原因，应该如可处理呢？就是要全神贯注地聆听，保持平静，同情客人，尊重客人，关心客人，把处理结果通知客人并征求客人的意见。遇到刁难的客人，指导老师对我讲，“客人总是对的”。对于刁难的客人也应礼相待，绝对不能和客人吵起来，注意听客人的问题，分析其刁的原因；尽力帮助客人解决困难或安慰客人，如果客人的要求与宾馆的规定有矛盾，应该耐心地向客人解释，如果客人提出的是无理要求，应该婉转地拒绝，然后对给客人造成的不快感和不便表示歉意，客人离开前应向客人道别。

指导老师对我说，除了我要熟练的知道结账程序，也就是我的本份工作，还要大致了解一下其他关于前厅服务的内容，前面和我说的只是一部份而已，听到这里，我心理有些少许的不耐烦了，但回过神一想，我是来实习的，对于这儿的环

境和制度都不了解，指导老师和我说的那些，可能在我的实习中都会碰到，再想，指导老师讲的不累，我这个听到累了，真的很不应该。我来这儿实习，不仅仅是个人的，也是代表学校，我可不能给学校丢脸。想到这儿，我打起精神，继续听着，此刻讲的是贵重物品寄存。首先要了解客人的寄存要求，并请客人出示欢迎卡，凭卡寄存；填写小保险箱使用单，并说明有关的事项，如钥匙遗失的赔偿等；然后根据客人的要求，选择适当尺寸的保箱，并把箱号记录在使用单中。指导老师说，开保险箱的钥匙有两把，两把同时使用才能打开保险箱，当客人填好使用单时，收款员打开相应号码的小保险箱，请客人把物品存入保险箱锁上，再当着客人的面，取下钥匙，交给客人一把，另一把交给收款员小心存好，告诉客人开箱取物时，要出示该箱的钥匙，再填写保险箱使用登记簿，以备查。

讲了寄存，还要了解提取的大致程序：在客人终止存放时，你要收回该箱钥匙和寄存单，然后在终止栏注明终止日期、姓名，以防纠纷。在保险箱使用登记簿上，做终止记录，注明中止日期，经办人等，如果有特殊情况比如客人把钥匙丢了，那么应该请工程部人员当着客人的面打开箱子；如果客人长期不取物，物品如何处理，指导老师说：应在使用单的背面注明如果客人丢了使用单，应说明自己的房号并带上身份证件及欢迎卡，经查无误后，可以替客人开箱。

在这为期三个月的实习当中，我所学到的是在学校里学不到的知识，也知道该如何待人接物，特别是带我的指导员，她真是很辛苦，也很有耐心，一点点的教我，我想这一次的实习体验，会给我在将来的工作中带来很大的启发。

便利店收银员和服务员哪个累篇二

时间如脱缰的野马，在我晃神的这么一会已经飞奔出去了老远，回想一下，也已经过去了这么久，是时候将这段时间的工作都好好的总结一下了。虽然看着简单，但是毕竟每天都

要面对这么多的顾客，没点儿准备是很难做好这份“简单”的工作的。

一、在思想上

作为__商场的收银员，对自己是一个服务者的定位一定要清楚，我也花了一段时间才彻底转变过来。但是也不能给自己太大的压力，只有带着一颗好心情去参加工作，工作才会越来越顺利。

二、在工作上

作为商场的收银员，我们做得也是服务类的工作。虽然不用像酒店收银前台那样做的毕恭毕敬，但是基本的礼貌也是因该的。在培训的时候，我们被教导到无论何时面临顾客都应该是笑脸相迎。虽然学的时候很简单，但是当我们真正做起来的时候就容易了。因为我们这里是商场，每天的客流量可远高于酒店。每天面临着庞大的人群，一开始我实在难以在后面的工作中保持笑容，但是到了后面，笑容也渐渐成了一种常态，就像同事们说的，习惯了就好。

虽然我来到__商场已经有那么几个月了，但是我还是依然在工作中不断的学习，每经过了一段时间的工作后，都会有一份新的收获。面对顾客的经验，遇上问题的解决办法……这些总是让我惊讶这份收银员的工作其实并不简单。

在平时的工作上，其实大部分时间都挺轻松，最多只是在商城搞活动的时候劳累忙碌了一点而已。但是在这么多的人群中，也会有那么一两个挑剔的顾客，容易在结算的时候引起骚动。在这段时间的工作中，我也遇上了不少。有几个顾客是为了优惠券方面的问题，我在详细解释后大部分顾客都能理解，但有些难缠的顾客却不依不饶，但我们也只能一直和他说抱歉。

三、总结

工作了这么些日子，我也熟悉了来这里上班的生活，但是我不会就满足于现状，我会继续努力的提升自己，让自己能在专业方面做得更好。人生的旅途还没到停下的时候，我的学习也不会停止！

便利店收银员和服务员哪个累篇三

我从事超市收银工作的时间不是太长，自身的素质和业务水平离工作的实际要求还有一定的差距，但我能够克服困难，努力学习，端正工作态度，积极的向其他同志请教和学习，能踏实、认真地做好本职工作，为超市的发展作出了自己应有的贡献。现针对自己在工作中遇到的问题谈谈自己的心得和体会，也算是对自己工作的一个总结吧。

收银员在营业时身上不可带有现金，以免引起不必要的误解和可能产生的公款私挪的现象。收银员在进行收银作业时，不可擅离收银台，以免造成钱币损失，或引起等候结算的顾客的不满与抱怨。收银员不可为自己的亲朋好友结算收款，以免引起不必要的误会和可能产生的收银员利用收银职务的方便，以低于原价的收款登录至收银机，以企业利益来图利于他人私利，或可能产生的内外勾结的“偷盗现象”。在收银台上，收银员不可放置任何私人物品。因为收银台上随时都可能有顾客退货的商品，或临时决定不购买的商品，如果有私人物品也放在收银台上，容易与这些商品混淆，引起误会。收银员不可任意打开收银机抽屉查看数字和清点现金。随意打开抽屉既会引人注目并引发不安全因素，也会使人产生对收银员营私舞弊的怀疑。不启用的收银通道必须用链条拦住，否则会使个别顾客趁机不结账就将商品带出超市。收银员在营业期间不可看报与谈笑，要随时注意收银台前和视线所见的卖场内的情况，以防止和避免不利于企业的异常现象发生。收银员要熟悉卖场上的商品，尤其是特价商品，以及有关的

经营状况，以便顾客提问时随时作出正确的解答。

将结算好的商品替顾客装入袋中是收银工作的一个环节，不要以为该项工作是最容易不过的，往往由于该项工作做得不好，而使顾客扫兴而归。装袋作业的控制程序是：硬与重的商品垫底装袋；正方形或长方形的商品装入包装袋的两例，作为支架；瓶装或罐装的商品放在中间，以免受外来压力而破损；易碎品或轻泡的商品放置在袋中的上方；冷冻品、豆制品等容易出水的商品和肉、菜等易流出汁液的商品，先应用包装袋装好后再放入大的购物袋中，或经顾客同意不放入大购物袋中装入袋中的商品不能高过袋口，以避免顾客提拿时不方便，一个袋中装不下的商品应装入另一个袋中；超市在促销活动中所发的广告页或赠品要确认已放入包装袋中。装袋时要绝对避免不是一个顾客的商品放入同一个袋中的现象；对包装袋装不下的体积过大的商品，要用绳子捆好，以方便顾客提拿；提醒顾客带走所有包装入袋的商品，防止其遗忘商品在收银台上的情况发生。

离开收银台时，要将“暂停收款”牌放在收银台上；用链条将收银通道拦住；将现金全部锁入收银机的抽屉里，钥匙必须随身带走或交值班长保管；将离开收银台的原因和回来的时间告知临近的收银员；离开收银机前，如还有顾客等候结算，不可立即离开，应以礼貌的态度请后采的顾客到其他的收银台结账；并为等候的顾客结账后方可离开。

便利店收银员和服务员哪个累篇四

1、能够接触更多的人要自己的交际能力能更好一些！面对更多的各种各样的人，增加自己的阅历，因为在以后的学习工作中，需要有更多的体验，更多的经历。

2、我要看看我能否在忙碌的环境中有能力依靠自己的双手和大脑维持自己的生存。同时，也想通过亲身体验社会实践让自己更进一步了解社会，在实践中增长见识，锻炼自己的才

干，培养自己的韧性，更为重要的是检验一下自己所学的东西能否被社会所用，自己的能力能否被社会所承认。想通过社会实践，找出自己的不足和差距所在。趁着暑假有这样一个机会，初步体验管理与被管理，服务与被服务之间的奥义。

这一个月里我最大的体会就是做事都要谨小慎微，不要因为事情简单而掉以轻心。也明白了我们现在的处境并不是很理想，应该有危机感。常听别人说社会跟校园是两个截然不同的世界，当时不理解之间到底有什么不同，经过这次亲身经历，的确明白了其中的差异。

刚刚到这个新的环境中的时候，真的很不适应，每天的工作，真的觉得很累而且很无趣。可随着时间慢慢的过去，我觉得如果要适应这个社会，必须要克服许许多多的困难，而且要试着改变自己，使自己能够融入这个残酷的社会中去。而且我慢慢的发现其实收银工作也不是那么无聊的。每当想到这里，我就不断的鼓励自己，要好好在这里工作，好好学习相关的知识。来到这里的前几天，每次都会有一个师傅带我，也正因为这样我很快进入收银员这个角色中，同时发现要学习的知识太多了，怕自己学不过来，可慢慢的，我觉得只要把一些重要的知识记住，并时常的温习，经常的操作，并且好好的把理论的知识与实际的工作相互结合起来，其实也不算太难的。虽然开始实操的时候会经常的出现一些错误，但师傅的细心教导使我慢慢的改正这些不正确的操作和一些错误的理解。在师傅的细心教导下，我学会了很多知识，比如信用卡的识别与防伪，顾客使用不同的信用卡应如何操作，人民币的识别与防伪，会员卡的作用，退换货的一些相关知识，返券期间应如何操作，遇到问题之后该如何处理等等。其实我觉得我要学的东西远不指这些，我要学习的知识实在太多了，心里也有点儿着急了。感觉自己差的很远。

在局外人看来，收银员的工作很简单，就是把顾客所选物品的价款结清。实际上，虽然为顾客提供结账服务是收银员的基本工作，但这不是收银工作的全部，不能简单地把收银工

作等同于结账工作。这是因为，顾客踏进超市，接触的第一个员工也许就是收银员，选好商品结账时，直接接触的还是收银员，收银员的一举一动、言谈举止都代表了超市的形象，所以收银员的素质和对顾客的服务很重要，超市也很注重这一点，从来到这里的的第一天，企业精神和超市员工行为规范等一系列的制度就深深的印在我的脑海中，师傅告诉我，要做一名称职的收银员，收银技巧的掌握固然重要，但对顾客的服务态度和自身的素质也也很重要。“您好”，欢迎下次再来“这些最基本的礼貌用语是必不可少的，虽然我不太爱说话，但我慢慢的克服这些毛病。也懂了，我们过去花的每一分钱都来之不易，都是父母辛辛苦苦用血汗钱赚来的。未来我们要走的路很长，学校给我们安排这个机会能让我们及早的发现自身的缺陷。

认识到了不足就要尽早的去改正，如果安于现状那么等待我们的就是被社会所淘汰。我以后要丰富自己的人生经验，使自己的工作和个人能力以后的道路上更上一个新的台阶。在记录下社会实践的感想时突然觉得自己长大了，难道对这个世界有了和从前不一样的认识就说明我长大了吗？这也许就是空想家和实践家的区别吧。改变观念只是第一步，最重要，最困难，也是最能考验一个人的，是用实践证明自己的想法，在不断实践中完善自己，这才是最重要的吧！

便利店收银员和服务员哪个累篇五

在工作中，虽然我只是充当一名普通收银员的角色，但我的工作也绝不仅仅是收钱那么简单，其中也是一系列的复杂程序。在这半年的工作中，我发现要能自如的做好一项工作，无论工作是繁重、繁忙还是清闲，要用积极的态度去完成我们的每一份工作，而不是因为工作量比例的大小而去抱怨，因为抱怨是没有用的。我们更要做的是不要把事情想的太糟糕，而是要保持好的心态面对每一天。因为快乐的心态会使我们不觉的工作的疲惫与乏味。

工作中我刻苦学习业务知识，在领班的培训指导下，我很快地熟悉了酒店的基本情况和收银的岗位流程，从理论知识到实际操作，从前台到接待为客服务，一点一滴的学习积累，在很短的时间内我就掌握了收银员应具备的各项业务技能。

在工作中也有过失误，是主管、领班给了我一次又一次的鼓励，使我对工作更有热情，米兰兰德先生曾说过：年轻人天生就需要鼓励。是的，正是这一个个的鼓励使我在工作中勇敢的闯过难关，不断进步。从此，在领导的心目中我已经不是那么的脆弱了，变得很坚强，由于我的责任心强与对工作的热情，得到了上级领导的肯定，让我来国宾会所实习，刚开始去时特不习惯，各方面我都觉得没餐厅好。

可是经过一段的磨练，终于感触到了吃得苦中苦，方为人上人，这种令人敬佩的名言，经过一段时间的努力，领导们对我评价很好，让我担任前台接待这一重任，那一刻我非常开心，所有的苦。累都很值，同时，我又感到很大的压力，领导对我如此看重，这是对我的信任，我想，我应努力工作，做好我应该做的责任，这对于我来说，又是一项新的挑战。

1、服务质量

2、酒店文化

饭店里无所不在的是服务文化、礼仪文化、地域文化、饮食文化、解困文化等等，在饭店里所有的工作人员都是主人，所有的宾客来到饭店都会对饭店和饭店人产生或多或少的依赖，除了在接受服务的过程中接收文化或知识，他们还在遇到困难时向饭店人寻求帮助。因此，我们可以说，饭店是一个到处充斥着文化和知识的场所。于是，在这里工作的人们必须更有知识、文化和涵养。宾客在品尝一道菜式，而耳边是服务员小姐用甜美的声音介绍有关菜式的知识，包括起源、流传、特色、新意等等，不仅更增添了品菜的乐趣，也让客人接收到一些新的知识和信息，让他们从另一个层面上觉得

不虛此行。

在饭店的任何一个角落都是彬彬有礼的服务人员，规范的操作、职业的微笑、谦恭的神态，让客人无时无刻不受着礼仪文化的熏陶。处于社会中的个人永远都在受着周边人的影响，所谓人以群分，礼仪文化不仅使饭店人素质提高，也在有益地影响着客人，提升着整个社会的素质与涵养。新到一处，客人落脚饭店，总是迫不及待地想要多了解当地的地域文化、风土人情、景观特色。饭店人对此都应非常熟悉，饭店只是一个单体的建筑，只有在地域的大背景下，他才有了厚重的底蕴，有了文化的背景。

对于外地客人而言，他们来到这里或者为了这个地方的景观特色，或者为了商务办公，基本上不会冲着一个单独的住宿环境而来。因此饭店需要有一种功能，能够凭借地主的身份为客人提供尽可能多的方便。比如介绍当地的旅游资源，比如在当地进行商务办公的路径指点。这样，饭店才真正成为地方与外界沟通的一扇窗。还有一种称之为“解困文化”，也就是帮助客人解决难题的知识提供能力，金钥匙文化就是典型，满意加惊喜，完成不可能完成的任务。

收银员在饭店来说是一个比较重要的岗位，它要求有很强的责任心和良好的沟通能力，而这对于我来说压力很大，面对困难和压力，我没有退缩，而是迎难而上，在前台收银岗位上的九个月后，我现在可以说能够胜任这份工作，并相信以后在其他类似工作中也会做的更好。

一、应该改变传统的对待员工的态度。人是管理中的主体，这是所有的管理者都应该把握住的。管理中的上下级关系只是一种劳动的分工，不是一种统治与被统治的关系；相反，现代管理理念告诉我们：管理是一种特殊的服务，管理者只有做好对下级的服务，帮助下级在工作中作出优异的成绩，管理者自己才会拥有管理的业绩。现代企业的经营管理必须坚持“三个上帝”，即：市尝顾客和员工！有位老员工在酒

店的bbs中对领导这样说道：“善待员工，做个好领导，记住，你管理的不全都是机器。”我想这也许是每一位员工都想对领导所说的话吧。

二、企业缺少一种能够凝聚人心的精神性的企业文化。一个民族有它自己的民族文化，一个企业同样也需要有它自己的企业文化。企业文化的建设不是可有可无的，而是企业生存发展所必需的。当企业面临各种各样的挑战时，又需要企业中所有的人能够群策群力，团结一致，共度难关。对于没有进行企业文化建设的企业来说，平时一盘散沙，遇事就会各想各的心事，而没有人真正地为企业的发展进行过认真的思考，换句话说，就是没有把自己融于企业之中。由此可见，企业文化的建设是企业生存和发展的必要保证。

三、企业缺少一套有效的激励机制和晋升制度。酒店的激励机制中过多的注重于物质上的激励，而忽视了精神上的激励。事实上，除了传统的奖惩激励外，还有很多的激励方式值得我们管理者借鉴。有些时候领导对员工的一个微笑或是一句赞赏的收效强于对其进行加薪奖励！

九个月实习已成为过去，过去的成功与失败都已成为过去式，我们都不应该以他们来炫耀或为此而悲伤，而应该调整好自己的心态去迎接未来的挑战，面对即将来临的难题。人生中有许多要学的知识，我们现在学到的还远远不足，那么就更应该准备好下一阶段的实习，有目标的出发，努力的付出就会有收获，撒下了种子，我们还要有勤劳的栽培与耕耘，那样我们才会有大丰收。

晋祠宾馆是我踏入社会的.第一个工作地点，在这九个月的实习期里，对我个人来讲有很重要的意义，从一个走出校园不懂世事的实习生到现在能够独立面对一切困难和压力，我很感谢学校和晋祠宾馆给我的这次机会，最后我祝我校的所有校友，都能在自己的工作岗位上实现自己的人生价值。

便利店收银员和服务员哪个累篇六

一、加强业务学习，不断提高服务水平

在这一年工作期间，我坚持把加强学习作为提高自身素质的重要途径，认真学习宾馆酒店服务礼仪和结账业务知识、收银注意事项等知识，通过不断的自我学习，不断磨砺个人品行，努力提高职业道德修养，提高了自身的服务技巧。

二、恪尽职守，认真做好本职工作

我作为一名宾馆收银人员，在工作中能够认真履行岗位职责，积极主动，勤奋努力，不畏艰难，尽职尽责，在平凡的工作岗位上做出力所能及的贡献。

一是认真做好收银工作。我努力学习收银业务知识，认真核对应收账目，做到了结账及时迅速，应收款项条理清晰，令客人满意。

二是坚持热情周到服务，不把负面情绪带到工作中来，在工作中积极主动，没有发生因自己的心情影响对客人服务态度的现象。

三是做到微笑服务，针对不同客人提供不同的服务，急客人所急，想客人所想，以最有亲切感的一面让客人体会到宾至如归的感觉。即使在结账服务工作中遇到不愉快的事情，仍能笑脸相迎。

四是不随意对客人。当客人的需求需在其他部门或个人的协助下完成时，我能够做到主动咨询清楚后再作决定，给客人一个最准确的答复，让客人明白他的问题不是可以马上解决的，而我确实在尽力帮助他。

五是坚持原则，婉拒客人的要求。许多客人在前台要求多开

发票，我就委绝婉拒，并建议客人可以在其他经营点消费，计入房费项目，这样既能为酒店增加收益，又能满足客人的需求，但绝不附和客人而违背原则。六是增强缺位补位意识，让客人“高兴而来，满意而归”。

前台收银处是客人离店前接触的最后一个部门，所以通常会在结账时投诉宾馆的种种服务，而这些问题并不一定由收银员引起，我能够主动向其他个人或者工作部门讲明情况，请求帮助，问题解决之后，再次征求客人意见，弥补其他同事或部门的工作失误，沉着冷静地发挥好中介功能，加深客户的信任度，从而与客人建立亲密和互信的关系，留下对宾馆方面的良好印象。

三、工作作风方面

在工作作风方面，我始终坚持热情周到、主动服务、严谨细致的服务态度和脚踏实地、埋头苦干的服务精神。在工作中，尊重领导，团结同志，严于律己，谦虚谨慎，主动接受来自各方面的意见和建议，增强做好收银工作的责任感，以饱满的热情投入到工作中去。在遵守纪律方面，我能够严格遵守各项规章制度，较好地落实请销假制度，严守工作纪律，维护宾馆工作人员的良好形象。

在今后的工作和学习中，我将努力做到以下几点：

- 1、自觉加强学习，向专业知识学习，向身边的同事学习，向自己的工作生活实践学习，逐步提高自己的业务水平和综合素质。
- 2、努力提高工作主动性，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中完善和提高自己。

便利店收银员和服务员哪个累篇七

不知不觉离开学校已经有半年了，在这社会中的半年，让我学到了很多很多书本上难以学到的东西，丰富了我个人的阅历。在这半年中，会计等式中的两个字——“平衡”始终指引着我。实习期一开始，我就来到了嘉兴，来到亲戚所开的一家纯餐饮的海鲜餐厅。从七月初就开始了老店(嘉兴的第一家店)账务熟悉工作。由于我们是中等餐饮单位，核算上又没有专职的会计，导致很多账面很混乱，因此，我也就碰到了很多大大小小的问题。幸好，我们店的股东——姑姑，能百忙之中抽空来指导我做账。她还教会了我：要经常性的总结，把每天的事情提前一天安排等先进又棒的思想理念。

凡是万事开头难，从20__年的8月18日开业前后的两个月就没怎么停过。新店要开张，何况是比老店规模又大很多的新店，筹集的工作自然是烦忙；每天在老店学习账务处理的同时，又得出去采购一些零散的东西，刚出学校一个月的我就感到工作好辛苦了。但“平衡”两个字，告诉我，来到这社会的年轻人，首先，心态要放放平，社会不同学校的生活，年轻人就得这么忙碌，将来才会有出息。八月十八，新店如期开业了，由于我们酒店的海鲜新鲜程度以及档次，吸引了很多嘉兴乃至各地来嘉兴的朋友莫名前来品鲜。

自然而然，酒店的账务处理以及其它零星琐事也就越来越多。加上新出师的我还得带两个比我更不懂账务处理的收银员和酒水员，再外加自身账务处理整个流程中还有点生疏，导致了我每天的工作时间变得特别的长，好长一段时间，我都是每天凌晨两点才能入睡。在开业的一段时间，可以说是，我运用书本上的知识，结合实际操作的过程。这个过程显得好痛苦，很多书本上的，来到了这个现实的社会中，一一被否决，使得我变成了一个无头苍蝇，不知如何飞翔。开业后的一个月，我的状态可以用两个字来形容——崩溃。有时候忙到连饭都忘记吃，身体和心理承受着极限，曾经无数次脑中闪过——不想干了。然而，还是这两个字——平衡，指引着

我，要继续寻找平衡点，找到问题突破口。在这无数的凌晨两点过后，账务上开始稍微顺起来。

与我工作关系的就是我的两个手下——收银员和酒水员，平时的她们，也经常性的会出现一些问题，如：工作上的压力、她们之间合作上的问题。我常常会用我亲身体验到的经验告诉给她们，常常给她们洗脑，要她们找寻内心深处的平衡点。由于收银员是本地人，又是出生在一个富裕的家庭，性格就显得非常暴躁。这也导致了我们在工作上合作的顺利及愉快程度，很长一段时间，收银账与酒水账对不上号，两个人因此经常吵起来，互说对方的账有误。而我还是一次又一次的给她们用“平衡”两个字给她们洗脑，收银员的性格被我磨得越来越平，自然，她们的合作就变得和谐起来了。

好景不长，收银员的私人问题，使得我少了一个辛辛苦苦培养出来的得力助手，又逢年关，人员紧张的要命，我只好亲临吧台。一边是收银，一边是做账，一边还要出去收账和招人，还有其它的琐碎事情。又一次，又有了那两个字——崩溃。更受打击的是股东之一——大哥，对我工作的否认，把我推向了崩溃的边缘。我曾和我老爸、老妈通话说，不要做这什么财务经理的工作了。得到老爸、老妈的开导之后，总结起来还是两个字“平衡”。于是乎又熬了过来，现在变得越来越顺起来。财务上有点顺了，姑姑就又要安排我进入新的一年目标，学会全方面经营起这家店。20__，又是辛苦的一年，但我不怕，因为我平衡。

其实，我们人的一生当中又何曾不是在追求着这两个字——平衡，更何况是现在的我，全权掌握着我们店所有的钱的人，万一一不小心失足，恐怕与亲戚做普通朋友的机会都没有了。因此，我还是平衡心对待：做人，不要把钱看的太重！自然而然就会知道幸福是什么了。

便利店收银员和服务员哪个累篇八

光阴如梭，大学生活即将结束，对于即将毕业的我们，相较于前两年的理论学习，毕业实习则是我们大学生涯的最后一门实践课程，在此期间，我们每个人都迫切希望能够通过个人的亲身实践来检验一下自己在大学生涯中所学知识的实际应用的针对性和相应掌握的程度如何。20__年1月17日，我来到____银泰百货武林店，开始了我的实习生活。

二、实习单位及岗位介绍：

____银泰百货武林店成立于1998年11月16日。是一家以“年轻、时尚”为定位的百货公司。它涵盖了百货、娱乐、休闲等多方面的购物体验。我担任的职务是收银员，虽然期间经过了部门的调动，但对于收银这一职位我还是做到了从无差错，认真负责并且有始有终。我觉得收银员这个岗位有着一定的重要性和危险性但同时也是一门技术活。

三、实习内容及过程：

为了能将所学知识与实践应用更好地结合起来，在由学生变成工作者的转型期，承前启后是实习所要把握的必要环节，虚以好学方自强。对于开始的适应阶段，每位同学对自己对他人和对工作都必须做好一定的主观和客观的认识及评价。

我所负责的主要是收银工作，是对所有来银泰购物的顾客一种零距离服务。几个月的实习生涯虽然很短，但是我却在这短短的时间里学到并掌握了不少收银、服务、人际交往等方面的技术，将学校所学理论知识与相关工作有机融合在了一起。所以总的来说，这几个月不仅是一种收获，也算是出身社会后的一种成长和磨练。转眼间我们的实习生活就要结束了，在写实习报告时，回头看看这些日子的工作日志和个人总结，感觉不是莫须有的空虚，而是实实在在的充实。

1、工作能力。

在实习期间，我认真地做好本职工作，能够虚以求学，同时还对每一天的工作记录、工作项目、工作动态有次序的整理起来，写成工作日记，以备以后参考学习。期间，能主动地向老员工请教，借鉴其经验，取其长补己短，虽是初入社会，却很快地适应了这种实习工作。一段时间后的单位反馈情况表明，我们的学生基本上都具有较强的工作适应能力，并且具备了一定的组织能力和与人沟通能力，受到实习单位的一致好评，我觉得很开心，我知道，这不仅是个人的荣耀，也是学校的荣耀，因为我们都是开元商贸职业学校培养出来的好学生。虽然在学校学的是企业管理专业，但通过在校期间学的其他方面的知识（如中级营业员、电子商务师等），让我们能较快适应并胜任单位所交待的相关工作，在这一点要感谢学校给我们提供pos机房以及多次指导练习机会。正是有了之前那些知识作为如今实习的平台，我们每位学生才能更广泛更全面地涉猎到更多的知识，也为如今的工作打下了一定的基础。实习期间，作为一名实习生，我们在完成本职工作期间，也帮公司做了许多其他方面的实际工作，为企业的效益和发展做出了一定的贡献。

2、实习方式。

进入实习岗位，实习单位考虑到我们都是实习生等因素，便指定安排相关人员采用师傅带徒弟的形式对我们进行培训，通过必要的工作前培训来提高日后所需工作的相应技能。在工作中，我们实习生们都能够严以自律，遵守实习单位的规章制度，按时上下班，认认真真完成实习单位所交付的任务。虚心向学，提高个人的工作技能，努力加强实践知识，力求在实习单位做出自己更大的贡献。我们实习生虚心好学的工作态度，自奋自律的工作原则均受到了实习单位及其指导教师良好的评价。

3、实习收获。

服务知识和技术在实践中有了很大提高，理论知识与实践能力均已熟练掌握；提高了与人交往方面语言沟通表达能力，学会不少做人方面的道理；汲取了一定的工作经验，为以后再就业和个人能力再提升打下了坚实的基础，就顺利毕业做好了充分的准备。

4、领导关注。

在实习期间，对于在岗实习生，学校相关领导都在不同时间、不同周期进行了追踪查看，及时了解实习生的最新近况和最新动态，对大多数适应力强的学生给予了肯定，针对部分尚未完全脱离象牙塔生活的实习生进行了引导工作，不同层次地做了相关的思想教育。实习学生都能积极配合企业管理工作，在相关工作岗位上起到了良好的促进作用。普遍得到了实习单位的首肯。

四、实习总结及体会：

想起刚做实习收银员时，面对问题总是手忙脚乱，现在却已渐渐熟悉并独立完成公司所交任务，感觉真是一种收获、一种个人能力的提升。但我明白，实际操作其实远远要比理论知识复杂的多。所以必须经常加强理论知识学习，增加实践能力和认知度。时时严格要求自己，在摸索中了解更广、熟识更多，将所学理论与实践有机结合，从而进一步提高自己的技术能力和服务能力，以便在日后的工作中能够达到得心应手。我们的实习生活很快就要结束，实习时间虽然很短，却学到了不少课本没有的知识和技能。我相信，凭着自己在学校期间所掌握的知识和自己以后不断的努力，一定会做好并且做的更好。不管以后将会从事何种方面的工作，对我而言这段实习生活都永远是我成长历程的一个转折点，也是我从一个即将毕业的学生向“工作者”迈出的新起点。

个人工作报告：

我是一名入职不久的新员工，但在公司也将近有几个月的时间了。在这几个月的时间里，我不但学到了很多专业知识，同时也学会了人与人之间的交往，这对我来说是十分宝贵的。同时也是自己取得的巨大进步。

商场的工作大家或许会觉得是一件很轻松的事。收银员只负责收银，其他员工各司其职，不会有什么难的。我以前也是这么认为的，可是现在看来，才感觉到其中很多的困难，并不是想象中那么简单，没有一项工作是简单易做的，只有努力才能做好！

通过几个月的工作和学习，卖场的工作我可以应付自如了。这几个月的时间里，我一直保持着热情、平和的心态。虽然自己做收银工作时间不是太长，自身的专业素质和业务水平还待提高，但我觉得只要用心去做，努力去学习，就能够克服困难。这是公司的需要更是自己工作的需要。

时光飞逝，虽然自己在这份岗位中只工作了短短几个月时间，但给自己的感受却很深。只有做好做精自己的工作才会有美好的明天。努力吧！